

人権施策の推進方向

豊かな人権文化の創造を目指して、「人権教育・啓発」及び人権問題に関する「相談・支援」を人権施策の基本的な柱として位置づけ、その積極的かつ効果的な推進を図ります。

1 人権教育・啓発の推進

人権教育・啓発については、県民が、その発達段階に応じ、家庭・地域社会、学校、職場その他のさまざまな場を通じて、人権尊重の精神に対する理解を深め、これを体得することができるよう、多様な機会の提供、効果的な手法の導入及び県民の自主性の尊重を旨として推進します。

その際、法の下での平等、個人の尊重といった普遍的な視点からのアプローチと、それぞれの人権問題の解決といった個別的な視点からのアプローチとがあり、この両者があいまって人権尊重の精神についての理解が深まっていくことから、この両者に十分配慮しながら、その推進に努めます。

(1) 人権教育の推進

生涯学習の視点に立って、乳幼児期からの発達段階を踏まえ、学校教育と社会教育との相互連携を図りつつ、地域の実情等に応じた人権教育を推進します。

学校教育

日本国憲法、教育基本法並びに国際人権規約、児童の権利に関する条約等の精神にのっとり、すべての教育活動を通して、幼児児童生徒の発達段階に応じ、人権尊重の意識を高める教育を推進します。具体的な推進においては、「一人一人の可能性を最大限に伸ばすこと」、「一人一人のちがいを豊かさとしてとらえること」、「一人一人のつながりを大切にすること」を基本的視点とする「人権教育推進プラン」(学校教育編)に沿って、取組を進めていきます。

これまで就学前教育においては、人権を尊重しようとする意識や態度の基礎を培う保育・教育が展開され、また、小・中・高等学校においては、人権問題についての基本的な理解と解決のための主体的な実践力の育成が図られてきました。

しかし、子どもを取り巻く社会状況の変化に伴い、集団遊びや自然体験、社会体験の機会が減少し、そのことが、子どもたちの社会性の欠如や自立の遅れ、さらには、問題行動の原因の一つとなっていると考えられます。いじめ、教職員等

による体罰、家庭における児童虐待など、子どもの人権を侵害する事象も発生し、子どもたちが自分の存在に自信を持ってなくなっている状況も見られます。また、不登校や高校中途退学者の増加など、教育保障の観点から取り組まなければならない課題も多く存在しています。

こうした状況から、これまでの同和教育の成果を生かしながら、幼児児童生徒の発達段階に応じた取組を進め、子どもたちが自ら人権について考え、生活の中から問題を見つけ、それを解決しようとする力を養えるようにすることが一層必要となっています。また、国際化が進む今日、多様な民族、国籍の人々の人権を大切にすることを必要とします。さらに、新たな教育課題に対応するための指導体制を充実していくため、各学校における人権教育推進の核となる教職員の果たす役割が重要なものとなってきています。

ア すべての学校教育活動における人権教育の推進

学校・園（所）におけるすべての教育活動を通して、幼児児童生徒に人権尊重の意識を育み、高めていく取組を進めます。

そのため、子どもたちが安心して楽しく学ぶことができる環境づくりに努め、人権についての学習を充実させるとともに、各教科等においても人権を尊重する人間の育成に向けた取組を積極的に進めます。幼児児童生徒が自他の人権についての理解を深め、主体的に考え論議し、行動につなぐことができるよう、生活の場をテーマとした参加や体験を重視した学習を取り入れるなど、指導方法の改善・充実に努めます。

イ 学びの習慣化と基礎学力の充実

学習権は人間の生存にとって不可欠なものであり、基本的人権の一つです。基礎学力を充実させることは、その学習権を保障するものであり、「生きる力」の育成に大きくかかわるものです。

「教育を受けること自体が人権」という認識のもと、すべての子どもたちに学ぶ意欲を喚起し、学ぶ習慣を身につけさせるとともに、基礎的・基本的な内容の確実な定着を図るため、一人ひとりの実態に応じたきめ細かな指導に努めます。

また、個に応じた指導方法等の研究成果や県が作成したさまざまな冊子の効果的な活用方法等について、公開授業や研究協議等を通して普及します。

ウ 実践的研究の推進と学習資料の充実

人権教育を進めるために、実践的研究や調査研究を行う研究校等を指定するとともに、その成果が広く活用されるよう努めます。また、各校で地域や児童

生徒の実態に即した取組が進められるよう推進体制や実践的研究等について指導・助言を行うとともに、人権教育指導資料の充実に努めます。

エ 指導体制の充実

人権教育を各校で豊かに展開するためには、すべての教職員が確かな人権意識・感覚をもち、それぞれの力量を生かしながら積極的に取り組むことが必要です。とりわけ、管理職や人権教育推進の核となる教職員の果たす役割は大きなものがあります。これら推進の中心となる教職員の果たす役割を明確にするとともに、資質の向上を図るための研修を行うなど、指導体制の充実に努めていきます。

オ 学校・家庭・地域が一体となった人権教育の推進

人権尊重の精神や態度は、幼いころの家庭教育に始まり、保育所・幼稚園、さらには小学校から高等学校にかけての教育、地域社会とのかかわりの中で養われます。

幼児児童生徒が、主体的・意欲的に人権について学習し、行動する力を身につけることができるよう、学校・家庭・地域社会が一体となった人権教育の推進に努めます。特に、総合的な学習の時間やボランティア活動を充実させるためにも、これまで以上に地域の関係団体や、関係機関との連携を密にします。

さらに、家庭や地域社会と連携した子育て支援を展開し、保育所・幼稚園が地域の子育て支援活動や幼児教育のセンターとしての役割を果たせるよう、その機能の充実に努めます。

カ 大学等における人権教育の充実・促進

県立の大学・専門学校において、人権に関する講義を充実するなど、人権教育の推進を図ります。特に、県立医科大学、並びに看護専門学校では、学生がより主体的に人権について学習できるよう、社会体験学習を実施するとともに、患者と直接接する実習・臨床研修の場等を活用した研修の充実に努めます。

また、その他の大学等においても、人権教育が進められるよう促します。

社会教育

すべての人々の人権が真に尊重され、だれもが自己実現を図り、生き生きと生活できる生涯学習社会の実現を目指します。具体的な推進については、「人権教育推進プラン」(社会教育編)に沿って、取組を進めます。

家庭・学校・地域は、人と人との出会いを通し、より良い生き方を学ぶ大切な教育の場であるとともに、学んだことを実践する場でもあります。

家庭教育の充実を目指したこれまでのさまざまな取組により、県民の関心も徐々に高まってきましたが、まだ十分とは言えない状況にあります。特に、児童虐待など子どもの人権を取り巻く状況には厳しいものがあり、生命の尊さを大切にす心や人権を尊重する主体的な力を育てていくことが緊要な課題になっています。そのため、家庭・学校・地域がより相互に連携を図りながら、子育て支援を展開する必要があります。

また、地域の実情を踏まえた人権教育を推進するため、地域社会におけるさまざまな機会を活用し、地域の生活課題と人権問題を効果的に結びつけながら、体系的・計画的に多様な手法を整えて学習を進める必要があります。

これまでの人権に関する学習手法は、講義形式や映画・ビデオなどを使用した教材学習形式等さまざまに工夫されてきましたが、学習者が受け身のままで、知識の理解にとどまってしまう傾向があるなどの課題もみられます。

そのため、ワークショップ形式などの参加体験型学習を積極的に取り入れるとともに、この学習を導入するための指導者の養成や効果的な教材を作成することが必要です。また、隣保館や公民館などの社会教育施設等を拠点として、行政はもとより社会教育関係団体やNPO等との広範な人権教育推進のネットワーク化を進めることも肝要です。

ア 家庭教育の充実

家庭教育支援を教育行政の重点課題の一つとして施策の充実を図ります。そのため、「家庭教育の日」(毎月第3日曜日)のさらなる普及活動を展開するなど、家庭教育の重要性について、県民一体となった啓発活動を展開します。

子育ての支援については、講座などを開催するとともに、保育所・幼稚園や公民館等が地域社会の子育てを支援する場として、その役割が果たせるよう、機能の充実に努めます。

イ 人権教育を進めるための指導体制の充実

各市町村が地域の実状を踏まえ、関係機関・団体等と連携して人権教育を効果

的に進めることができるよう、国内外の取組に関する情報や各種資料の提供などの支援に努めます。

また、研究機関・団体等が実施する講座や研修会とも連携しながら、身近な人権侵害に気づき、その解決に向けて学習者・住民と共に歩むことができるリーダーの確保と養成に努めます。

さらに、リーダーを養成するための研修を体系的・計画的に企画・実施することができる指導者を養成するため、専門的な資質を培う研修や講座の充実を図ります。

ウ 主体的な学習機会の提供

生命、健康、人権、国際理解、環境、高齢社会、男女共同参画社会、さらに2003（平成15）年からの「国連識字の10年」を受けて識字といったテーマについて、生涯にわたり多様な学習機会の提供や情報提供を行うとともに、隣保館や公民館等におけるさまざまな学習を促し、県民が主体的に学べるように努めます。特に、地域の生活課題を踏まえた学習プログラムの設定や学級・講座等での具体的な人権学習の内容の充実を図り、学習教材を作成するための情報の提供に努めます。

また、県内の学習機会の情報や視聴覚教材貸出情報、効果的な学習方法、指導者の紹介などについて、インターネット等を利用した情報の提供に努めます。

エ 効果的な教材の開発・整備

県や市町村をはじめ関係機関・団体等が作成・開発してきた教材のより一層の活用を図るとともに、対象者の年齢や意識等に配慮し、県民に親しみやすいテーマを取り上げたり、分かりやすい表現を用いたりするなど、より一層効果的な教材の開発と整備に努めます。

また、講義や懇談会等の学習方法と同時に、参加者の関心や興味も重視し、対象者、教育・研修のレベルに応じたグループ学習や、ロールプレイ、シミュレーション等の参加体験型学習の導入を進めます。

地域社会・学校と人権意識の高揚に資する文化的な施設等との連携を支援し、その豊富な資料や企業・大学等での専門的な研究を活用した新たな資料等の開発にも努めます。

さらに、部落史などの研究を通して、地域社会の仕組みや意識のあり方がさまざまな差別を温存してきたということが明らかにされていることから、その研究成果に基づいて教材の開発に努めます。

オ 地域が一体となった人権教育の推進

県や市町村、民間の社会教育施設、生涯学習施設、社会福祉施設等の有機的な連携を進め、地域が一体となった人権教育を推進する機能が充実されるよう努めるとともに、県民の自主的な学習活動の支援に努めます。また、奈良県人権教育推進協議会等の研究団体、県内各市町村ごとに組織されている人権教育にかかわる関係機関・団体やNPO等の民間団体との連携により、地域ぐるみで人権教育を推進することができるよう、その支援に努めます。

(2) 人権啓発の推進

県民への人権啓発

県民一人ひとりが、人権を他人事ではなく自分の問題として捉え直し、基本的人権の尊重やさまざまな人権問題に関する正しい知識を習得するとともに、多様な価値観や考え方を受け止め、考え話し合っって問題を解決する技能を培い、これを日常の態度として身につけることができるよう、多様な学習機会の提供や効果的な手法などによる啓発活動を推進します。

人権啓発活動については、同和問題やさまざまな人権問題に関して、講演会やフェスティバル、フォーラムなどのイベントによる啓発、テレビ・ラジオ・新聞等マスメディアによる啓発、冊子・情報誌やポスターなどによる啓発などを実施してきました。また、地域社会、学校、職場などで多くの人々や関係機関・団体によっても取り組まれてきました。その結果、「人権の尊重」という社会の大きな潮流ともあいまって、人権意識の高揚に一定の成果を見ています。

人権啓発にあたっては、県民の興味や関心を的確に捉え、身近な課題を取り上げるなど、県民が自分の問題として受けとめ、実際の行動に結び付くものとなるよう、効果的な手法で行なわなければなりません。

今後は、人権意識の日常化や人権侵害を許さない意識の醸成を図ることにより、自信を持って自己表現し、豊かな自己実現を図ることができる社会が実現するよう、これまでの啓発内容を充実しつつ継続的に実施するとともに、マンネリ化を招かないよう、啓発の内容やその手法に工夫を加え、人権啓発活動をより一層効果的に推進することが必要です。

ア 学習機会の提供

人権に関する正しい知識を習得し、多様な価値観や考え方を受け止め、考え話し合っって問題を解決する技能を培い、これを日常の態度として身につけることができるよう、参加体験型学習などの効果的な学習手法や身近な課題等をテーマとした学習内容の充実に努めつつ、県民自らが人権について積極的に学習できる機会の提供に努めます。

また、県民が人権の歴史を学ぶ中で、今日における人権問題について一層の理解を深めることができるよう、県内の歴史的・文化的な施設等を活用した学習機会の提供に努めます。

イ 身近なリーダー・指導者の養成

家庭や地域など身近な日常生活上の人権問題に気づき、その解決に向け学習者・住民と共に歩むことができる身近なリーダーや指導者の養成及び資質向上に対する支援に努めます。また、リーダーや指導者については、地域や関係機関・団体、企業等、さらに、女性や若年層などから幅広く人材の確保等に努めます。

ウ 啓発内容の充実と多様な啓発媒体の活用

啓発にあたっては、人権に関する国内外のニュース、日常生活や地域に根ざした身近な課題、感性に働きかける具体的な事例、講座やイベント等の人権に関する事業の紹介など内容の工夫に努めるとともに、広報誌や冊子の発行、リーフレットの配布、ポスターの作成・掲示、ビデオの活用、人権に関するロゴ・標語やイラストの活用など、効果的な手法で展開していきます。

また、より多くの県民に人権問題に関する情報を提供し、人権尊重の重要性を伝えるため、新聞、テレビ、ラジオなどのマスメディアやインターネット、県政情報コーナーなど多様な広報媒体の活用を努めます。

さらに、より一層効果的な広報・啓発の手法の開発と人権問題に関する調査・研究に努めます。

エ 国、市町村、団体等との連携による啓発活動の充実

市町村が実施する人権教育・啓発の取組に対して、講師等の紹介や学習指導資料の提供など各種情報の提供に努めます。

また、「差別をなくす強調月間」(7月)や「毎月11日は『人権を確かめあう日』」、「人権週間」(12月4日～10日)などの取組の機会を捉え、市町村、市町村人権・同和問題啓発活動推進本部連絡協議会、法務局や人権擁護委員等との連携を図りながら、より効果的な啓発の推進に努めます。

奈良県人権教育推進協議会等の研究団体、県内各市町村ごとに組織されている人権教育にかかわる関係機関やNPOなどとの連携を図り、人権尊重意識の一層の普及・高揚に努めます。

さらに、法務局、奈良県人権擁護委員連合会や市町村等で構成する奈良県人権啓発活動ネットワーク協議会の活動の充実強化に努めます。

企業等への人権啓発

企業等がその社会的責任を自覚し、公正な採用を行うとともに、企業内において基本的人権に配慮した適切な対応が図られるよう、一層啓発に努めます。

企業は、社会性・公共性を有しており、社会的責任とともに、さまざまな社会的貢献が求められています。

現在、さまざまな人権問題への取組として、公正採用選考人権啓発推進員が中心となり、社内研修会の実施や人権啓発等を進めているところですが、依然として、職場内ではさまざまな人権にかかわる問題を抱えています。企業自身の人権問題への対応はもとより、企業内の人権教育・啓発の取組に対する一層の支援が求められています。

また、生命、安全、環境保全、公害防止等に関する配慮も求められています。

ア 企業内の推進体制の充実

同和問題やさまざまな人権問題についての正しい理解と認識を深めるため、企業内人権研修を計画し実施する公正採用選考人権啓発推進員選任企業の増加に努めるとともに、公正採用選考人権啓発推進員に対する研修の充実を図ります。また、人権研修の方法や体制の確立に向けた助言・指導等を行うため、雇用指導員による巡回指導の充実にも努めます。

イ 企業内人権研修への支援

差別や人権侵害等の解決を図り、雇用の安定を進めるためには、従業員の採用・選考に最も影響力を持つ企業主等が人権問題について正しく認識、理解することが極めて重要であることから、企業主等への啓発に努めます。

また、公正採用選考人権啓発推進員が行う企業内研修を実施する環境を整備するため、研修内容や手法等の指導、研修教材や情報の提供、講師派遣等の支援に努めます。

さらに、商工関係団体や農林漁業などのさまざまな業界関連団体に対し、積極的に人権教育・啓発に取り組むよう適切な助言・指導に努めます。

ウ 関係団体との連携

市町村企業内人権教育推進協議会等との連携を図り、企業内における人権研修の取組を促すとともに、企業内における人権研修の取組が一層推進されるよう、企業内人権教育推進協議会が未設置の市町村に対して、その設置を要請します。

エ 就職の機会均等の確保

だれでも自由に自分の適性や能力に応じて職業を選べるという職業選択の自由、すなわち就職の機会均等の確保には、雇用する側が公正な採用選考を行う必要があります。そのため、企業等に対し、社会的責任を自覚し、個人の能力と適性に基づく公正な採用を行うための採用選考システムの確立が図られるよう啓発に努めます。

(3) 特定の職業に従事する者に対する研修

人権にかかわりの深い職業に従事している者に対して、人権問題に関する理解と認識を深め、より確かな人権意識の涵養を図るため、人権に関する研修を積極的に推進します。

公務員

公務員は、全体の奉仕者としての自覚と使命感を持ち、常に基本的人権の尊重を行政施策を通じて具体化するという職責を担っています。

そのため、県の職員研修では、人権問題研修を県職員としての基本的能力・資質向上研修の重点事項として位置づけ、時代の変化を考慮して今日的なテーマを設定するなど、適宜研修内容を見直すとともに、参加体験型学習を一層取り入れるなど研修方法に工夫を加えつつ、段階的に知識と技能を習得する研修を体系的に実施します。

また、人権問題に関する職場研修が効果的・継続的に進められるよう、職場研修の指導者養成と職場研修実施後のフォローのための研修を引き続き実施し、職場研修の推進担当としての実践的な指導能力の向上を図ります。さらに、職場研修が活発に行われるよう、研修課題・方法に関する情報の提供、研修場所や研修機材・教材の貸出しなど、支援の強化に努めます。

教職員

教職員は、子どもの成長発達に大きな影響を与える立場にあり、その資質能力は重要な教育諸条件の一つです。教職員自身の資質の向上を図る研修はもちろん、子どもの発達段階に即した学習を展開するための教材の開発や指導技術の向上についての研修を推進します。

人権に関する今日的な教育課題は多様化しており、それらに対する認識を一層深める研修が必要です。研修目的をより明確にしていくとともに、管理職を対象にした研修、各校の人権教育推進担当教員を対象にした研修、すべての教職員を対象にした研修などを実施し、研修方法にも創意工夫を加え、その成果が教育実践に効果的に生かされるよう努めます。

また、各校・園（所）に対して、自主研修、組織的・継続的な研修の実施を促すとともに、関係機関・団体が実施する研修、PTA活動や地域社会の行うイベントへの参加等、多様な研修機会を活用するよう指導・助言します。

さらに、研究発表会の実施や指導資料を活用した授業の公開等により、研修の成果を県内に広め、その共有化を図ります。

警察職員

警察は、個人の生命、身体及び財産を保護し、公共の安全と秩序の維持という責務を遂行するため、犯罪行為を行おうとする者に対し実力を行使して強制的に阻止するなど、法律に定められた範囲内で国民の権利・自由を制限する活動を行うことが必要な場合があります。

そこで、警察学校での初任科教養や職場における日常的な教養においては、職務倫理や被疑者・被害者の人権尊重に関する内容はもとより、部外有識者を招へいしての人権に関する研修等を引き続き実施し、さらに人権意識の高揚に努めます。

また、人権に配慮した警察活動をより一層推進していくため、警察学校において人権の尊重を含めた職務倫理に関する専科教養を行い、指導者の養成に努めます。

医療・保健関係者

医師、歯科医師、薬剤師、看護師、保健師、その他医療技術者等、あらゆる医療・保健関係者は、人々の健康と生命を守ることを使命としており、業務の遂行にあたっては、個人情報保護やインフォームド・コンセントの確立等、患者や要介護者の人権を尊重した行動が求められています。

そのため、患者や家族と接する機会の多い職員や病院ボランティア等を含む医療・保健機関に従事するすべての者が、人権の重要性をさらに認識し、患者の立場に立った適切な処遇を図ることができるよう、採用時の研修や職場研修などにおいて、人権意識の高揚に努めます。また、各養成機関で実施している人権に関する特別講義を拡充するとともに、卒後臨床研修プログラムの中にも人権研修を位置づけます。

県立医科大学においては、患者や研究協力者の人権尊重と倫理的配慮の徹底を図るなど、すべての医療行為や研究が、人間の尊厳と個人情報保護の趣旨のもとに適正に実施されるための体制の充実に努めます。

福祉関係者

福祉事務所職員や民生委員・児童委員、身体障害者・知的障害者相談員、社会福祉施設職員、保育士、介護認定調査員、介護支援専門員、ホームヘルパー等、社会福祉関係事業に従事する者は、日常的に子どもや高齢者、障害者等、さまざまな人々の生活相談や自立に向けた助言・介助などに携わっており、人権尊重の理念の上に立った専門性を高めるとともに、職務上知り得た個人情報の守秘はもちろん、その行動において、人権意識に立脚した判断が求められています。

そのため、それぞれの専門的研修の中に同和問題や高齢者、障害者等の人権に関するカリキュラムを組み入れるとともに、各種研修会の内容をさらに充実させることにより、福祉関係者の人権意識の一層の高揚を図ります。また、経験年数や研修受講回数に応じて、スキルアップを目指した研修を実施します。

市町村や社会福祉法人、福祉関係企業において、社会福祉にかかわる業務に従事する者に対しては、各職場での人権教育が実施されるよう、指導・助言に努めるほか、要介護者の家族等に対しても、身体拘束廃止等人権尊重の視点に立った介護に関する啓発活動を行っていきます。

消防職員

消防職員は、住民の生命、身体及び財産を火災から保護するとともに、火災、地震等の災害による被害を軽減することにより、社会の安寧秩序を保持し、公共の福祉の増進に努めることを職務としています。

そこで、県消防学校では、初任科においては、人権問題一般の知識を習得できるよう、また、初級幹部科等中堅消防職員に対しては、業務上のさまざまな場面を想定し、人権に配慮した対応を学習できるよう努めています。

今後は、初任及び初級幹部科以外の専科においても、人権教育を実施していくよう検討し、そのカリキュラム編成に努めます。

また、消防職員が、災害時や救急現場における関係者への対応等において人権尊重に徹することができるよう、現場での実態に応じた学習カリキュラムを工夫するなど、より一層学習効果を上げるよう努めます。

マスメディア関係者

高度情報化が進展する今日、新聞・テレビ・ラジオ・雑誌等のマスメディアが社会情報の大部分を提供しており、人々の価値判断や意識形成に非常に大きな影響力を持っています。

記事や番組に同和問題やさまざまな人権にかかわる問題等をテーマとして取り上げ、読者や視聴者の人権意識の高揚に役立つ取組がなされている一方、個人の名誉やプライバシーを侵害したり、偏見や差別を助長したりする内容をもつものも見受けられ、また、犯罪被害者等に対する人権侵害も指摘されているところです。このようにマスメディアは、人権を守る有効な啓発手段であると同時に、人権を侵害する危険性もはらんでいます。

マスメディアは、正確な情報を国民に提供するという公共的使命を踏まえ、人権尊重の視点に立脚した取材活動や紙面・番組の編集を行うよう、社員及び関係者の人権教育を一層充実させる自主的な取組が期待されます。

2 相談・支援の充実

県民が、人権に関するさまざまな問題に直面したときに一人で悩むことのないよう、当事者の立場に立ったきめ細かな相談活動のできる体制を整備するとともに、問題の早期解決に向けた自立支援や一時保護等の取組の充実を図るなど、相談・支援に関する施策の推進に努めます。

2003（平成15）年に実施した人権についてのアンケートでは、最近自分の人権が侵害されたときの対応として、「だまってがまんした」、「親や友人など身近な人に相談した」とする回答が多く、行政機関や民間団体へ相談した人はごく少数でした。一方、人権が尊重される社会を実現するために、今後特に必要なこととしては、多数の人が「人権侵害を受けた人に対する相談活動や救済策を充実すること」と回答しています。

現在、人権全般及び各種個別問題に対応する相談窓口をそれぞれ設け、問題解決に向けた取組体制の充実に努めていますが、相談窓口が十分周知されていないことや、プライバシーの面等で相談することへの不安を感じている人が少なくないこともそうした要因の一つと考えられます。そのため、だれもが容易に、また安心して利用できるように、当事者の立場に立った相談・支援体制を整備するとともに、相談窓口やその活動内容に関する広報活動を充実する必要があります。

さらに、近年の社会情勢の変化に伴い、相談内容はさまざまな要因が絡み合っ

て複雑になるとともに、新たな人権問題も生じており、今後ますます相談・支援が重要になってくると考えられます。

こうしたことから、複雑・多様化した相談に迅速かつ総合的に対応するためには、相談員の資質向上をはじめ、各関係機関のネットワーク化を図るなど、相談機能の充実を図っていく必要があります。既に組織化されているドメスティック・バイオレンス（DV）や児童虐待などの各個別課題のネットワークについては、地域に根ざした連携を図ることが必要です。

人権侵害を早期に解決するため、就労支援や生活支援など、自立につながる支援策の充実が求められています。また、被害者等の救済はもとより、相談・支援を通じて人権問題などの実態把握に努め、人権施策の充実にも反映させていく必要があります。

ア 相談窓口の整備と情報提供

だれもがいつでも気軽に安心して利用できるよう、面談、郵送、電話、ファクス、eメール等さまざまな形態による対応など、利便性を高めるとともに、プライバシー保護に十分配慮した相談窓口の整備に努めます。

また、さまざまな機会や広報媒体を活用して、より一層積極的に相談窓口及びその活動内容等の広報に努めるとともに、あらゆる相談・支援にかかわる制度や施策に関する情報の効果的な提供に努めます。

さらに、相談者のニーズに的確に対応できるよう、さまざまな人権問題とその解決手法等に関する専門的知識や経験等を有する専門相談員の確保に努めます。

イ 相談員の資質向上・人材養成

複雑・多様化する相談に的確に対応し、相談者の立場に立った適切な助言を通して、問題解決に向けた方策等を提案できるよう、研修等の実施による相談員の資質向上に取り組むとともに、相談マニュアルの整備に努めます。

一方、相談員のストレス等に配慮し、相談員相互の意見交換の場や相談員自身が専門家に相談できるような機会を設けるなど、充実した相談業務が行えるような環境の整備について検討します。

また、専門相談員による相談だけでなく、地域社会においてもさまざまな場に応じた相談活動ができる環境を整えるため、相談に関する講座の開催など人材養成に努めます。

ウ 相談機関相互のネットワーク化

複雑・多様化する相談に迅速かつ総合的に対応するため、相談機関相互のネットワーク化を図り、相談内容に応じた的確な相談・支援を行うなど相談機能の充実に努めるとともに、相談者に最も身近な行政の窓口である市町村及び人権侵犯に関する救済等を所掌する国との連携強化に努めます。

相談機関のネットワーク化にあたっては、公的機関の窓口だけではなく、独自のノウハウを活かし、人権侵害に対する相談・支援に大きな役割を果たしているNPO等との連携・協働を推進することにより、より一層相談体制を充実します。

また、各相談機関で相談活動を通して把握した課題等を集約し、今後の相談業務や人権意識確立に向けた啓発活動への活用に努めます。

エ 自立への支援策の充実

相談員の資質向上や相談機関のネットワーク化による関係機関相互の連携の強化により、相談者の立場に立った就労支援や生活支援など、自立につながる支援策の充実について検討します。

また、高齢者や障害者など、福祉にかかわる分野においては、自立・社会参加に向け、多様なサービスを提供できる体制の確保や就労機会の確保のための支援に努めるとともに、DVや児童虐待の被害者の一時保護等について、昨今の相談件数の増加に対応した機能強化に努めます。